

2012年公务员面试技巧：公共危机类面试题答题技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/650/2021\\_2022\\_2012\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_85\\_AC\\_c26\\_650128.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/650/2021_2022_2012_E5_B9_B4_E5_85_AC_c26_650128.htm)

公共危机就是一个事件突然发生，并对大众正常的生活、工作以及生命财产构成威胁。它具有三个最基本的特点：第一是突发性，突然发生，始料不及或者防不胜防；第二是公共性，危害的不是个别人，而是某一区域内的所有公民；第三是危害性，危害非常大，且容易引发社会恐慌，加剧破坏性。下面，教育专家就为考生介绍公共危机类试题的解答技巧，并给出实例讲解。

（一）解题技巧 中国有一句话叫“一把钥匙开一把锁”。但面对各种不同的公共危机场景，我们能不能找到一些共通的东西呢？答案是肯定的。对于不同场景的处理，其实都可以大体上总结为四个步骤，即迅速反应、果断决策、高效执行和善后处理。

1．迅速反应 迅速反应，是指决策者在知道突发事件的相关情况后，第一时间分析突发事件性质，估计损害结果，判断解决措施并制定应对策略的行为。在反应阶段，必须做到：

- （1）在第一时间向上级有关部门汇报事件情况。
- （2）科学分析突发事件的主要原因，从原因出发制定应对计划，从源头上制止事态蔓延。
- （3）全面了解突发事件的类型和特点，了解是否有成功的历史经验可以借鉴，并具体问题具体分析，制定针对性强的应对计划和措施。
- （4）帮助事件参与者和当事人提高对突发事件的认知能力，稳定情绪，防止失控情况发生。

2．果断决策 果断决策，是指决策者在科学认识和分析情势之后，在面对应急方案的选择及人员救助办法的实施等具体问题时，必须以严肃认真的态度、雷厉

风行的动作、积极稳妥的措施、扎实有效的工作，果断及时地加以处置。在决策阶段，应当遵循以下几项原则：（1）分清主次，抓住主要矛盾，因情施策，因人制宜。在面对决策问题时，以人民的人身安全为首要依据，千方百计保证群众的生命和财产安全。（2）必须及时疏导化解矛盾冲突。对于有可能存在隐患的问题，切忌放任不管，在控制住事态发展的情况下，要迅速果断地处理隐患问题，防止事态扩大。（3）领导干部应当亲临一线、靠前指挥。（4）要能保持克制忍让，以解决问题、控制情势发展为首要目标，不受其他因素的干扰。（5）始终保持良好的心理承受力与心理素质，保持冷静，不能惊慌、急躁。

### 3．高效执行一个应急方案的成败不仅仅取决于决策，更在于执行。如果执行得不好，那么再完整科学的应急方案，也只能是“纸上谈兵”。因此在执行阶段必须做到以下几点：（1）明确任务，责任到人。这是保证执行者按照预定计划行动的基础。（2）在动态过程中进行控制。动态过程控制可以强化执行人员的责任心，提升执行能力，更重要的是及时纠偏，保证应急方案的准确实施。（3）适当的激励。在面对突发事件时，人们往往会情绪激动、惊慌失措，有时在出现一定的人员财产损失之后，群众容易产生沮丧、绝望的情绪。因此，作为公务人员，应该首先站出来鼓舞大家积极面对困难，团结一致，共渡难关。

### 4．善后处理 在突发事件的紧急处理告一段落之后，应当及时做好善后事宜。（1）要敢于面对媒体，敢于在媒体监督下开展工作。提高突发事件的信息公开化、透明度，防止不切实际的误导。要让社会公众及时准确地了解事态的进展情况，引导公众的态度和行为。（2）安置好受到

影响的人员及其家属。及时核拨应急的物资和生活必需品。

(3) 保证基础设施的运行。如道路、通讯的畅通及水电气等的供应。(4) 维护好社会治安。防范和杜绝其他危害事件的发生。

(二) 真题精解【例题】某村路口，发生交通事故，卡车司机受伤，围观群众哄抢卡车上的水果，你是村长助理，正在值班，有村民向你汇报，你如何处理？(2010年3月6日上午国家公务员面试真题)【参考答案】在我村发生此类事情，作为村长助理【1】，我会冷静应对，积极处理。首先，我会向村民大致了解事故现场的情况，让其立即打电话叫医疗急救和交警，与此同时，我会打电话给村长报告此事，并告知村长我现在立即赶赴现场。【2】其次，到现场后，我会立即疏散围观群众，查看卡车司机伤势【3】，如果不能移动，那就保持好现状，进行简单的止血包扎等；如果伤势较轻微，那么可以小心谨慎地将伤者挪到附近阴凉处，进行简单的救治【4】。再次，与在场的党员干部一同维护好事故现场的秩序，制止村民哄抢水果的行为，并以村委会的名义通知现场拿了水果的村民尽快送还。等救护车和交警到来后，协助他们救治伤者和处理现场【5】。事故现场处理结束后，我会连同其他村委会成员到未把水果上交的村民家中，动之以情，晓之以理，收回水果并归还卡车司机。最后，事故处理完之后，我会向村长汇报事故处理情况，并对自己在事故处理中的工作进行总结。同时，买好礼物去看望受伤的卡车司机，并真诚道歉，希望其原谅。鉴于我村村民法律意识淡薄，我会向村长和村委会建议在闲时开展法律知识讲堂和交通安全教育，进一步提高我村村民的法律意识，【6】避免类似事件再次发生。 专题：#ff0000>2012年421

多省联考冲刺备考专题 编辑推荐：[#0000ff>2012年国家公务员面试真题及解析](#) [#0000ff>2012年公务员421联考面试模拟试题](#) [#0000ff>2012年3月公务员面试每日一练汇总](#) 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)